

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1. Tinjauan Perusahaan

Tinjauan terhadap Perusahaan diperlukan untuk mendukung jalannya suatu sistem agar dapat berjalan dengan baik. Perusahaan membuat struktur organisasi agar para karyawan dapat mengetahui apa saja tugas-tugasnya, dengan siapa saja ia bertanggung jawab, apa saja kewenangannya dalam organisasi.

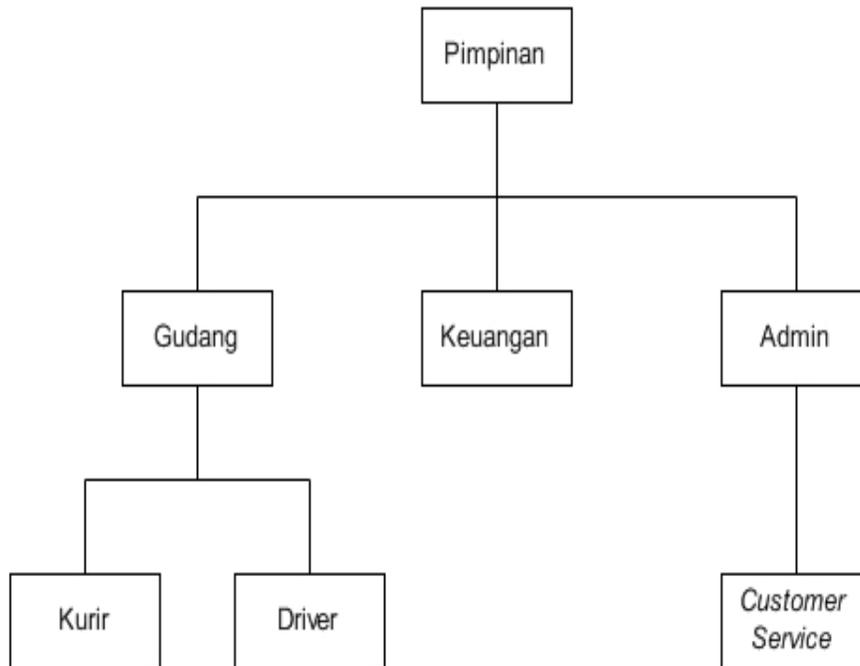
3.1.1. Sejarah Perusahaan

PT. Satria Antaran Prima adalah perusahaan jasa yang mengkhususkan diri dalam bidang ekspedisi, kurir *express*, *cargo* dan *logistic*, PT. Satria Antaran Prima berdiri sejak 9 september 2014 dan merupakan salah satu perintis jasa kurir di Indonesia, dan mempunyai beberapa cabang di seluruh Indonesia.

Visi dari PT. Satria Antaran Prima adalah menjadi perusahaan ekspedisi kurir tercepat dan terpercaya di nusantara. Sedangkan misi dari PT. Satria Antaran Prima adalah sebagai berikut:

1. Berkembang yaitu meningkatkan manfaat bisnis bagi pelanggan dan rekan kerja
2. Merekrut, menghasilkan dan mempertahankan karyawan-karyawan terbaik
3. Kerja Tim yaitu menunut komunikasi yang terus menerus dengan seluruh cabang perusahaan untuk memastikan keefektifan kerja tim yang social dan terpadu
4. Menyediakan pelayanan yang memudahkan pelanggan dan rekan kerja
5. Meningkatkan teknologi informasi terbaru.

3.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi



Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.1. Struktur Organisasi PT. Satria Antaran Prima

Guna kelancaran dalam melaksanakan tugas, maka telah ditetapkan pembagian tugas keorganisasian antara lain:

1. Pimpinan

Pimpinan bertugas sebagai *educator*, manajer, administrator dan *supervisor*, pemimpin/*leader* inovator.

2. Keuangan

Keuangan bertugas sebagai mengatur dan mengeluarkan uang untuk keperluan kantor.

3. Admin

Admin bertugas mengecek dan membuat data penerimaan barang dari kantor pusat maupun barang retur ke kantor pusat.

4. *Customer Service*

Customer Service mempunyai tugas melayani konsumen baik untuk pengiriman barang maupun keluhan konsumen.

5. Gudang

Gudang bertugas sebagai penanggung jawab barang yang ada di gudang, sortir barang, penentuan jalur, dan pengeluaran barang untuk di kirim.

6. Supir

Supir bertugas mengambil barang yang dikirim kantor pusat ke bandara dan juga mengirim barang retur ke bandara untuk tujuan kantor pusat.

7. Kurir

Kurir bertugas mengantar barang kiriman ke alamat yang di tujukan

3.2. Prosedur Sistem Berjalan

Analisa sistem berjalan merupakan gambaran tentang sistem yang saat ini sedang berjalan pada sistem retur barang PT. Satria Antaran Prima.

Adapun prosedur sistem berjalannya antara lain:

1. Proses administrasi pengiriman

Konsumen yang hendak melakukan pengiriman wajib mengisi formulir pengiriman (FP) dan diserahkan ke bagian *Customer Service* dan membayar sesuai dengan biaya pengiriman. *Customer Service* mengolah data tersebut untuk disimpan ke dalam arsip pengiriman dan membuat resi pengiriman (RP) untuk diserahkan kepada konsumen.

2. Proses pengiriman

Barang-barang yang dikirim sesuai dengan yang tertera di resi pengiriman (RP) akan disortir sesuai dengan destinasi atau tujuan. Barang yang telah sampai di tujuan (gudang dari cabang perusahaan), kemudian disortir kembali oleh bagian gudang dan diatur sesuai rute kirim kemudian dikirim oleh kurir dan diserahkan kepada konsumen.

3. Proses pengaduan

Apabila terjadi masalah pada barang yang diterima oleh konsumen atau kesalahan dalam penulisan alamat maka terjadi proses pengaduan. Dalam proses pengaduan, konsumen wajib membuat data pengaduan (DP) dan memperlihatkan resi pengiriman (RP), ada beberapa kemungkinan terjadinya retur barang, yaitu: kurir tidak menemukan alamat konsumen, atau orang pindah rumah (DATD), barang tidak sesuai dengan pemesanan, barang pecah atau kondisinya tidak sempurna (DKB). Kemudian dari penemuan permasalahan retur ini, pihak *costumer service* menerima data pengaduan (DP) yang diterima dari Konsumen dan kurir,

4. Proses pelacakan atau pengecekan

Kurir mengantar barang dan tidak menemukan alamat yang ditujukan, dan membawa kembali barang tersebut dan memberikan data pengaduan (DP) ke *Customer Service*, begitu juga konsumen yang menerima barang dalam kondisi rusak atau tidak sesuai kondisi fisiknya, selanjutnya berdasarkan Data Pengaduan (DP) tersebut, pihak *costumer servis* mengeluarkan data barang retur (DBR) yang diberikan kepada admin, untuk di eksekusi oleh perusahaan sebagai tindak lanjut.

5. Proses penyimpanan data barang retur

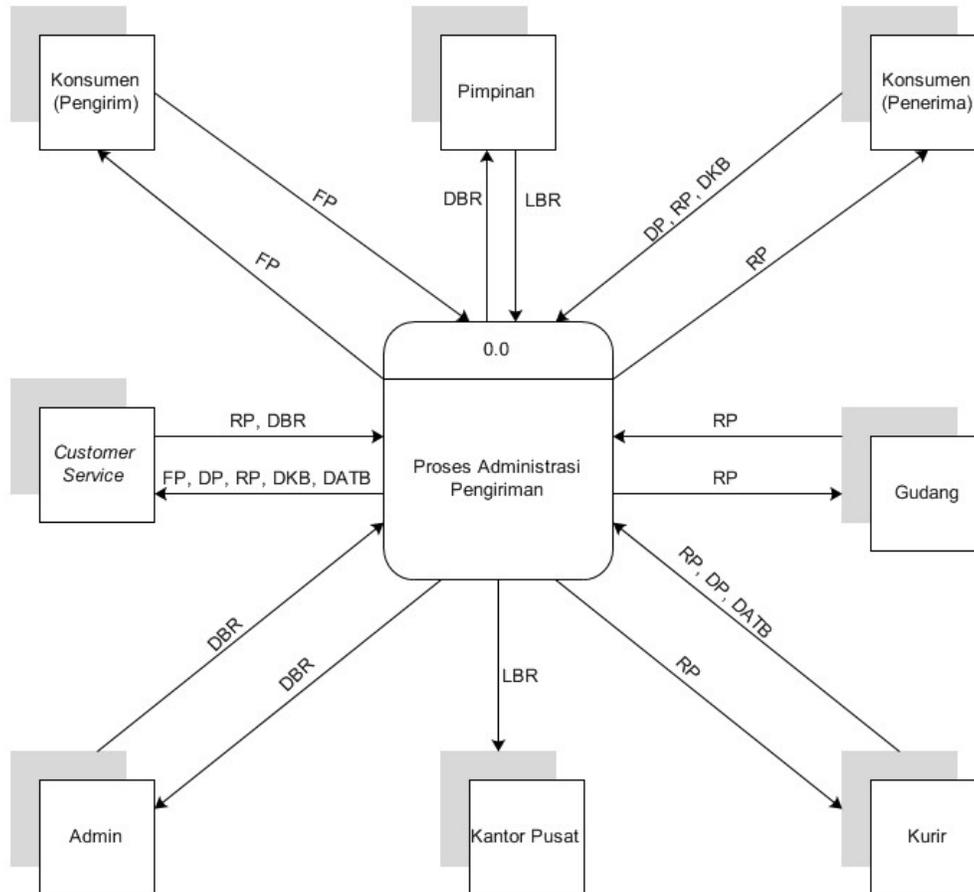
Admin mengarsipkan Data Barang Retur (DBR) dan barang siap di kirim ke kantor pusat. Sampai pada tahap ini, prosedur retur barang telah selesai.

6. Laporan barang retur

Untuk tindak lanjut daripada pengaduan tersebut, pimpinan mengeluarkan laporan barang retur (LBR) untuk dikirim ke kantor pusat kemudian diarsipkan. Pengiriman ulang barang-barang retur tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur awal pada penerimaan barang kiriman.

3.3. Diagram Alir Data Sistem Berjalan

Dari hasil riset yang dilakukan pada PT. Satria Antaran Prima, dapat diketahui laporan bentuk sistem secara garis besar yang berjalan untuk sistem pengolahan retur barang. Prosedur sistem ini akan digambarkan ke dalam bentuk diagram alir data (DAD) yang memberikan gambaran dan pemahaman ringkas mengenai sistem. Diagram alir data (DAD) ini digambarkan sesuai dengan level diagram, yaitu diagram konteks, diagram nol dan diagram detail. Adapun hasil penggambaran diagram alir data (DAD) dapat dilihat pada halaman berikut ini.

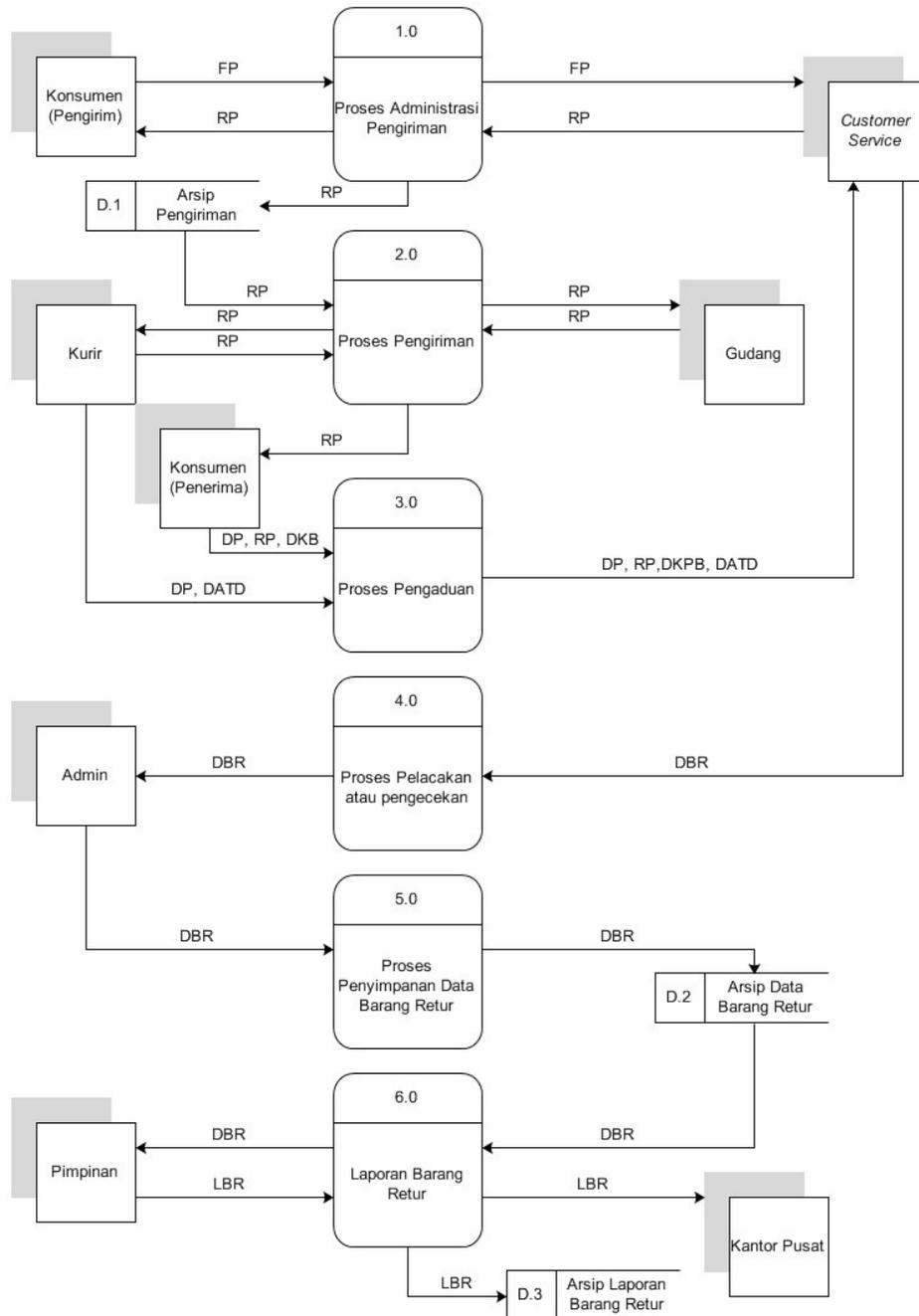


Keterangan:

- FP : Formulir Pengaduan
- RP : Resi Pengiriman
- DP : Data Pengaduan
- DKB : Data Kerusakan Barang
- DATD : Data Alamat Tidak Ditemukan
- DBR : Data Barang Retur
- LBR : Laporan Barang Retur

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.2. Diagram Konteks Sistem Berjalan

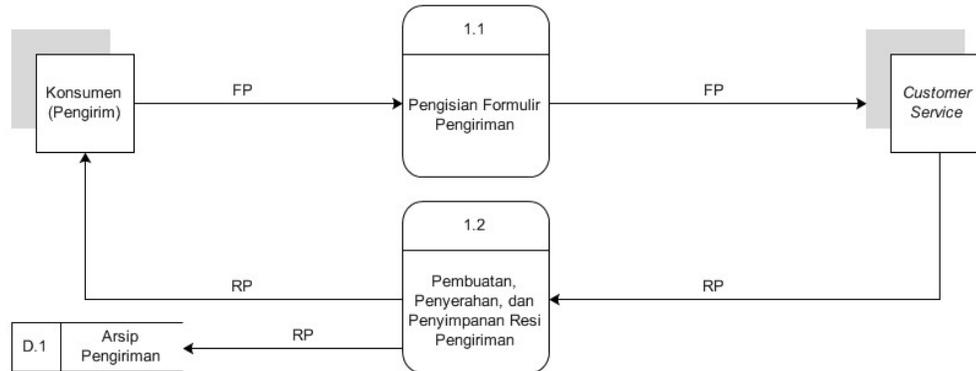


Keterangan:

- FP : Formulir Pengaduan
- RP : Resi Pengiriman
- DP : Data Pengaduan
- DKB : Data Kerusakan Barang
- DATD : Data Alamat Tidak Ditemukan
- DBR : Data Barang Retur
- LBR : Laporan Barang Retur

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.3. Diagram NOL Sistem Berjalan



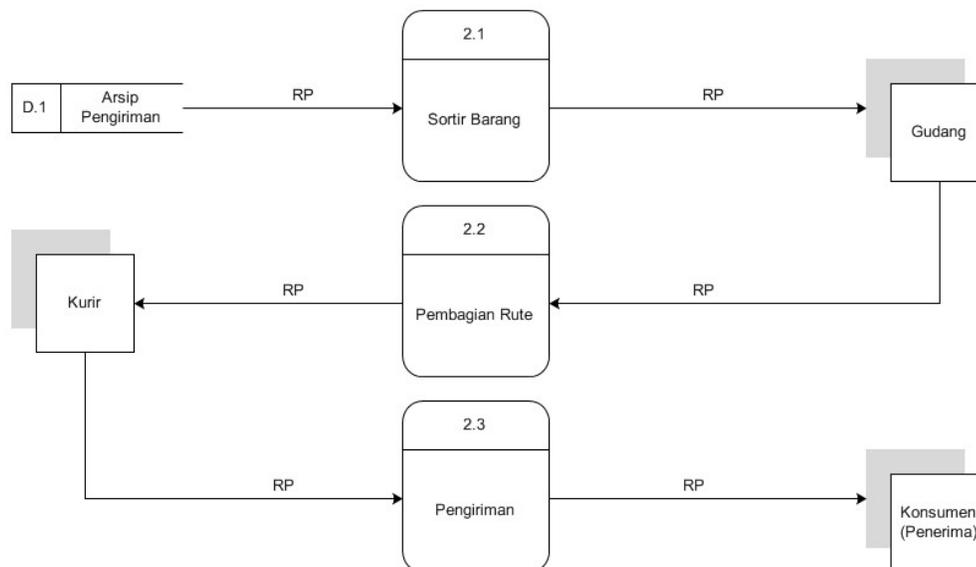
Keterangan:

FP : Formulir Pengaduan

RP : Resi Pengiriman

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.4. Diagram Detail Proses 1.0 Sistem Berjalan

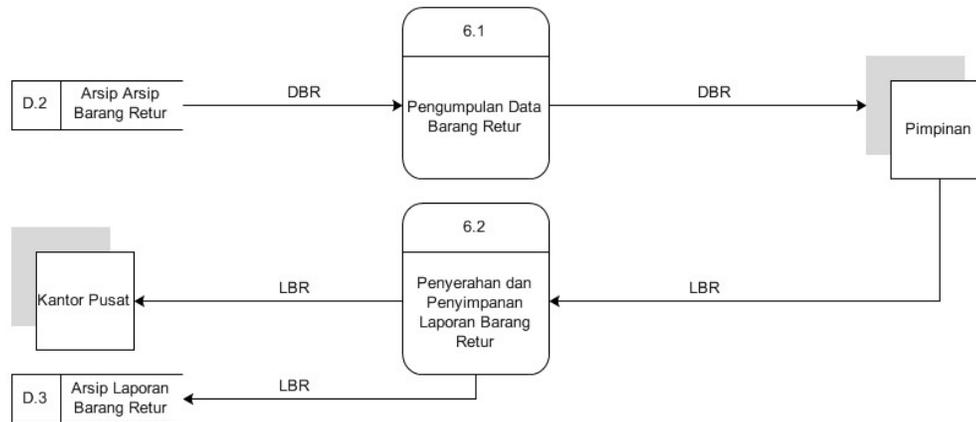


Keterangan:

RP : Resi Pengiriman

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.5. Diagram Detail Proses 2.0 Sistem Berjalan



Keterangan:

DBR : Data Barang Retur

LBR : Laporan Barang Retur

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.6. Diagram Detail Proses 6.0 Sistem Berjalan

3.4. Kamus Data

Kamus data dapat mendefinisikan dengan lengkap data yang mengalir diantara proses, penyimpanan data dan entitas luar pada sistem. Data yang mengalir tersebut dapat berupa masukan untuk m sistem atau hasil dari proses sistem. Kamus data dibuat berdasarkan data yang mengalir pada *Diagram Konteks* dan DFD sebagai berikut:

3.4.1. Kamus Data Masukan

- Nama Arus Data : Formulir Pengaduan

Alias : FP

Bentuk : Formulir

Arus Data : Konsumen (pengirim) - Proses 1.0
Customer Service – Proses 1.0

Penjelasan : Untuk setiap administrasi pengiriman

Periode : 1 FP setiap 1 pengiriman

Struktur Data	: Isi
Isi	= tanggal+nama_pengirim+alamat_pengirim+ nama_penerima+alamat_penerima+jenis_barang
2. Nama Arus Data	: Data Pengaduan
Alias	: DP
Bentuk	: Formulir
Arus Data	: Konsumen (penerima) - Proses 3.0 Kurir – Proses 3.0
Penjelasan	: Untuk Pengaduan
Periode	: Setiap kali data pengaduan
Struktur Data	: Isi
Isi	= tanggal+no_resi+nama_konsumen+ alamat_pengirim+alamat_tujuan+jenis_barang+ keluhan
3. Nama Arus Data	: Data Kerusakan Barang
Alias	: DKB
Bentuk	: Formulir
Arus Data	: Proses 3.0 – <i>Customer Service</i>
Penjelasan	: Untuk mengetahui kerusakan barang
Periode	: Setiap kali ada pengaduan
Struktur Data	: Isi
Isi	= tanggal+no_resi+kode_barang+ alamat_pengirim+alamat_tujuan+jenis_barang+ jumlah_barang+berat

4. Nama Arus Data	: Data Alamat Tidak Ditemukan
Alias	: DATD
Bentuk	: Formulir
Arus Data	: Proses 3.0 – Costumer Service
Penjelasan	: untuk pengaduan alamat yang tidak ditemukan
Periode	: Setiap kali ada pengaduan
Struktur Data	: Isi
Isi	= tanggal+no_resi+kode_barang+ alamat_pengirim+alamat_tujuan+jenis_barang +jumlah_barang+berat

3.4.2. Kamus Data Keluaran

1. Nama Arus Data	: Resi Pengiriman
Alias	: RP
Bentuk	: Dokumen Cetakan Komputer
Arus Data	: <i>Costumer Service</i> - Proses 1.0 Gudang - Proses 2.0 Kurir - Proses 3.0
Penjelasan	: sebagai bukti pengiriman
Periode	: Setiap terjadi pengiriman
Struktur Data	: Isi
Isi	= no_resi+tgl+tipe_kirim+tgl_estimasi+pengirim+ alamat_pengirim+penerima+alamat_penerima+ asal+tujuan+layanan+kiriman+berat+deskripsi

2. Nama Arus Data : Data Barang Retur
- Alias : DBR
- Bentuk : Dokumen Cetak Komputer
- Arus Data : *Costumer Service* - Proses 4.0
Proses 5.0 - Admin
- Penjelasan : untuk pengecekan
- Periode : Setiap terjadi barang retur
- Struktur Data : Isi
- Isi = tanggal+kode_barang+no_resi+tanggal_retur+keterangan_retur
3. Nama Arus Data : Laporan Barang Retur
- Alias : LBR
- Bentuk : Dokumen Cetak Komputer
- Arus Data : Proses 6.0 – Pimpinan
Proses 6.0 – Kantor Pusat
- Penjelasan : Laporan
- Periode : Setiap laporan Retur
- Struktur Data : Isi
- Isi = tanggal+no+kode_barang+no_resi+tanggal_retur+DKB/DATD

3.5. Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan

Dalam Spesifikasi dokumen sistem berjalan diperlukan dokumen untuk memproses data. Berikut adalah dokumen yang ada dalam Proses retur barang:

3.5.1. Spesifikasi Bentuk Dokumen Masukan

Bentuk spesifikasi dokumen masukan yang digunakan pada sistem berjalan adalah:

1. Nama Dokumen : Formulir Pengiriman
 - Fungsi : Sebagai data pengiriman
 - Sumber : Konsumen
 - Tujuan : *Costumer Service*
 - Media : Kertas
 - Jumlah : Satu Lembar
 - Frekuensi : Setiap ada pengiriman
 - Bentuk : Lampiran A.1
2. Nama Dokumen : Data Pengaduan
 - Fungsi : Sebagai Bukti Keluhan
 - Sumber : Konsumen dan kurir
 - Tujuan : *Costumer Service*
 - Media : Kertas
 - Jumlah : Satu Lembar
 - Frekuensi : Setiap ada pengaduan
 - Bentuk : Lampiran A.2
3. Nama Dokumen : Data Kerusakan Barang
 - Fungsi : Sebagai bukti keluhan
 - Sumber : Konsumen
 - Tujuan : *Costumer Service*
 - Media : Kertas

- | | |
|-----------------|-------------------------------|
| Jumlah | : Satu Lembar |
| Frekuensi | : Setiap ada pengaduan |
| Bentuk | : Lampiran A.3 |
| 4. Nama Dokumen | : Data Alamat Tidak Ditemukan |
| Fungsi | : Sebagai Bukti Keluhan |
| Sumber | : Konsumen dan kurir |
| Tujuan | : <i>Costumer Service</i> |
| Media | : Kertas |
| Jumlah | : Satu Lembar |
| Frekuensi | : Setiap ada pengaduan |
| Bentuk | : Lampiran A.4 |

3.5.2. Spesifikasi Bentuk Dokumen Keluaran

Bentuk dokumen keluaran yang digunakan pada sistem berjalan adalah:

- | | |
|-----------------|------------------------------|
| 1. Nama Dokumen | : Resi Pengiriman |
| Fungsi | : sebagai bukti pengiriman |
| Sumber | : <i>Costumer Service</i> |
| Tujuan | : Konsumen |
| Media | : Kertas |
| Jumlah | : Satu Lembar |
| Frekuensi | : Setiap terjadi pengiriman |
| Bentuk | : Lampiran B.1 |
| 2. Nama Dokumen | : Data Barang Retur |
| Fungsi | : sebagai hasil dari keluhan |

- Sumber : *Costumer Service*
- Tujuan : Admin
- Media : Kertas
- Jumlah : Satu Lembar
- Frekuensi : Setiap terjadi retur barang
- Bentuk : Lampiran B.2
3. Nama Dokumen : Laporan barang retur
- Fungsi : Laporan
- Sumber : Pimpinan
- Tujuan : Kantor Pusat
- Media : Kertas
- Jumlah : Satu lembar
- Frekuensi : setiap hari
- Bentuk : Lampiran B.3

3.6. Permasalahan Pokok

Dari hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi, antara lain:

1. Penyajian sistem informasi terkait dengan status barang yang di retur, sistem Pengaduan, laporan barang retur masih menggunakan metode pembukuan.
2. Penyimpanan data yang masih menggunakan berkas atau dokumen bukan data digital atau *ter-database*.

3.7. Pemecahan Masalah

Setelah melakukan analisa yang berjalan pada PT Satria Antaran Prima maka penulis ingin memberikan pemecahan masalah yang ingin penulis jabarkan yaitu sebagai berikut:

1. Diperlukan penyajian informasi berbasis *web* agar informasi dapat lebih mudah di akses dan disimpan di *database* .
2. Perlu adanya sistem yang telah terkomputerisasi agar pencatatan, dan pembuatan laporan barang retur lebih cepat.
3. Menggunakan *database* untuk penyimpanan data, sehingga data yang dihasilkan akurat, tepat waktu, lebih tertata, dan mengurangi resiko kehilangan data-data penting.